



La digitalisation de l'Administration

Fiche pratique publié le **08/12/2016**, vu **2798 fois**, Auteur : [Julien ROCHER](#)

La digitalisation de l'Administration est l'un des importants investissements de l'Etat, qui souhaite moderniser et simplifier ses services administratifs.

Force est de constater que peu de citoyens, font l'éloge de l'Administration.

Archaïsme, lourdeur, procédures et lenteur lui sont bien souvent associés.

Pourtant une nouvelle ère a vu le jour : celle de la dématérialisation grâce au numérique.

Serait-ce la fin de la multitude de papiers administratifs nous envahissant régulièrement ?

Pas encore ; cependant on constate, une volonté assumée de l'Administration de se digitaliser.

Un vent de jeunesse et de modernité souffle sur l'Administration pour son plus grand plaisir et celui de ses administrés.

La digitalisation des services administratifs : une nécessité ?

Les citoyens veulent une modernisation de l'Administration.

D'après de nombreuses études dont celle du [Baromètre Digital Gouv' 2016](#), les Français réclament une centralisation des données et des services, un égal accès à ces deniers et une simplification des démarches administratives.

En réponse à ces attentes et dans un souci d'efficacité, désormais de nombreux services administratifs sont accessibles en ligne. Le but étant de simplifier les relations administrés-Administration.

Ce qui se traduit par la dématérialisation d'un grand nombre de procédures. Les citoyens veulent effectuer les démarches de chez eux tout en étant en ligne avec des agents apportant une aide et des conseils. Un accompagnement numérique par la mise en place de formulaires pré-remplis, de services de chat répondant aux questions, etc. est un gain de temps très apprécié.

Ainsi, plus la peine de poser sa journée pour se rendre à la mairie, à la préfecture ou à la sécurité sociale ; désormais un accès internet suffit pour réaliser soi-même des tâches administratives simples.

Bel exemple de la numérisation de l'Administration : le domaine fiscal. C'est ce que nous rapporte l'ARCEP, l'autorité des télécoms, dans son baromètre 2016 qui met en exergue que les déclarations d'impôts et leurs paiements se font désormais majoritairement en ligne.

Qu'en pensent les administrés ?

Face à ces nouveaux modes de fonctionnement, les avis sont presque unanimes.

En effet, tout un chacun reconnaît la simplification apportée par la digitalisation des services administratifs et ce, quel que soit l'âge ou la catégorie socio-professionnelle du citoyen interrogé.

L'unique source de méfiance envers une e-Administration est liée à la sécurité et à la confidentialité des données. Certains citoyens redoutent que les informations transmises, informations personnelles et intimes, se retrouvent sur Internet.

Plus généralement, la digitalisation est un phénomène qui touche tous les domaines :

de l'Administration, au e-commerce, à la numérisation des services juridiques...

A titre d'exemple, pour créer son entreprise, il existe des services en ligne pour publier son [annonce légale](#).

Et pour chaque secteur, le constat est le même : la digitalisation permet de simplifier le fonctionnement de ces services et réduire leurs coûts de fonctionnement.

L'Administration française, leader dans le domaine des services administratifs en ligne

D'après une étude menée par le département des affaires économique et sociales de l'Organisation des Nations Unies (ONU), « *la France dispose des meilleurs services publics en ligne au monde, notamment grâce au site officiel de l'Administration : « [service-public.fr](#) »* ».

La France apparaît comme un modèle pour son e-Administration, avec notamment le développement de nombreuses applications mobiles.

Le déploiement d'une Administration numérique est un véritable enjeu pour l'Etat.

En effet, ces changements ont un coût « *d'un peu plus de 80 millions d'euros* » d'après Thierry MANDON, [secrétaire d'État à la Réforme de l'État et à la Simplification](#). Coût qu'il qualifie d'investissement car cela conduira sur du long terme, à une restructuration des services administratifs qui permettront de réaliser des économies.